



Cuadernos Gestión Turística del Patrimonio

Handbook of tourism management heritage

Journal homepage: <https://cuadernosgestionturisticadelpatrimonio.es>

ISSN: 2952-2390

PROFESIONALIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE EMPRESAS DE TURISMO EN PUEBLA, MÉXICO

María del Consuelo Castañeda Barrera ¹

Sara Cecilia Vega Cervantes ²

María del Rosario Candia Díaz ³

Mónica Flores Cuautle ⁴

PALABRAS CLAVE

Instituciones

Profesionalización

Empresas de turismo

Programas de formación

RESUMEN

Las instituciones de educación superior en Puebla contribuyen activamente en el tema de la profesionalización en la gestión de empresas turísticas en Puebla, México, lo que implica la mejora continua de las habilidades y conocimientos del personal para optimizar el sector turístico. Esto incluye la formación en áreas clave como gestión hotelera, planificación de eventos, marketing turístico y desarrollo sostenible. Universidades como la BUAP, UDLA, UMAD, UVP y otras ofrecen licenciaturas y posgrados enfocados en turismo y negocios turísticos, preparando profesionales para liderar y gestionar empresas turísticas con éxito.

¹ María del Consuelo Castañeda Barrera. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, Pue., México. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4630-2533> correo: consuelo.castaneda@correo.buap.mx Autor para la correspondencia.

² Sara Cecilia Vega Cervantes. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. sara.vega@correo.buap.mx

³ María del Rosario. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla rosariocandia@correo.buap.mx

⁴ Mónica Flores Cuautle. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla fc202423537@alm.buap.mx



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0.

INTRODUCCIÓN

El turismo representa uno de los sectores con mayor capacidad de dinamizar la economía mexicana, al generar empleo, atraer inversión y fortalecer la identidad cultural. En 2024, este sector aportó el **8.5 % del Producto Interno Bruto (PIB) nacional** y generó más de **4.6 millones de empleos directos e indirectos** (INEGI, 2024). En el estado de Puebla, el turismo se ha consolidado como un motor de desarrollo local gracias a su diversidad patrimonial, que incluye centros históricos, pueblos mágicos, gastronomía reconocida por la UNESCO y una amplia oferta de experiencias culturales y naturales. Según la Secretaría de Turismo del Estado (2025), la entidad recibió **9.2 millones de visitantes** durante 2024, con una **derrama económica superior a 12 mil millones de pesos**, lo que refleja su creciente posicionamiento como destino preferente en el centro del país.

No obstante, este crecimiento plantea nuevos desafíos en materia de **gestión empresarial, calidad en el servicio y profesionalización del capital humano**. Las empresas turísticas, especialmente las micro, pequeñas y medianas (MiPyMEs), requieren personal con competencias en planeación estratégica, marketing digital, atención al cliente y sostenibilidad. Ante esta necesidad, las **instituciones de educación superior en Puebla** han asumido un rol central en la formación de profesionales del turismo. La **Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP)**, la **Universidad de las Américas Puebla (UDLAP)**, la **Universidad Madero (UMAD)** y la **Universidad del Valle de Puebla (UVP)** han desarrollado programas de licenciatura, diplomados y posgrados orientados a fortalecer la gestión y dirección de empresas turísticas.

Asimismo, la incorporación de la **tecnología en la gestión turística** ha transformado la forma en que las empresas operan, se comunican con los clientes y promocionan sus servicios. Herramientas como las plataformas de reservas en línea, la analítica de datos, la inteligencia artificial aplicada al marketing y la realidad aumentada en recorridos turísticos, han redefinido el panorama competitivo. En este contexto, la profesionalización no solo implica la formación técnica, sino también la **capacidad de adaptación tecnológica** y la gestión de la innovación como factores esenciales para la competitividad.

Por ello, el presente artículo tiene como propósito **analizar el papel de la profesionalización en la gestión de las empresas turísticas en Puebla**, identificando las estrategias académicas y gubernamentales que impulsan el desarrollo de capacidades, así como la manera en que la digitalización y la tecnología se integran como herramientas de mejora continua para consolidar un turismo más profesional, sostenible y competitivo.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se fundamenta en una metodología **cualitativa y descriptiva**, enfocada en la recopilación, análisis e interpretación de información documental sobre la profesionalización turística en Puebla. Se emplearon **fuentes primarias y secundarias**, incluyendo informes institucionales, anuarios estadísticos, planes de estudio universitarios, y reportes de la Secretaría de Turismo estatal y federal.

Primeramente, la presente investigación, en el contexto académico y de profesionalización turística, se centra en el papel de las universidades y centros de formación como agentes clave en el fortalecimiento del capital humano del sector. La BUAP, la UDLAP, la UMAD y la UVP han desarrollado programas que incluyen asignaturas como gestión hotelera, planeación estratégica, mercadotecnia digital y sostenibilidad. A través de prácticas profesionales, investigación aplicada y convenios con el sector empresarial, estas instituciones impulsan la transferencia de

conocimiento hacia la operación real de las empresas turísticas. Además, el análisis comparativo de los programas académicos permitió identificar las tendencias educativas que mejor responden a las demandas del mercado laboral turístico en Puebla.

Por otro lado, el segundo contexto que se aborda es la adaptación e innovación tecnológica como parte integral de la gestión turística para su profesionalización. En Puebla, diversas empresas del sector han comenzado a implementar sistemas de gestión hotelera digital (PMS), plataformas de comercio electrónico, herramientas de posicionamiento web (SEO) y estrategias de redes sociales para atraer nuevos segmentos de mercado. Se analizaron reportes del Observatorio Laboral de México (2024) y de la SECTUR (2024) que evidencian cómo la transformación digital influye en la empleabilidad y productividad del personal turístico.

Asimismo, se consideró la influencia de iniciativas gubernamentales como la *Caravana de Profesionalización Turística 2025*, que incluye capacitación sobre herramientas digitales y gestión sostenible.

La información recolectada fue sistematizada en tablas y gráficos elaborados con datos del INEGI y la Secretaría de Turismo de Puebla (2023–2025), con el fin de identificar **tendencias de crecimiento, profesionalización y digitalización** en el sector turístico poblano.

DESARROLLO

El sector turístico poblano presenta una estructura empresarial dominada por **micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs)**, las cuales representan cerca del **88 % de los establecimientos turísticos** registrados en la entidad (Secretaría de Turismo de Puebla [SECTUR Puebla], 2025). Estas unidades productivas cumplen un papel esencial en la generación de empleo y la diversificación de la oferta turística, aunque enfrentan limitaciones importantes en materia de financiamiento, capacitación técnica y acceso a tecnologías digitales (INEGI, 2024).

La **profesionalización del capital humano** ha emergido como un factor estratégico para el fortalecimiento competitivo de dichas empresas. Instituciones como la **Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP)**, la **Universidad de las Américas Puebla (UDLAP)**, la **Universidad Madero (UMAD)** y la **Universidad del Valle de Puebla (UVP)** han diseñado programas académicos orientados al desarrollo de competencias en gestión hotelera, mercadotecnia turística, administración de eventos y sustentabilidad (BUAP, 2024; UDLAP, 2024). Estas universidades, mediante convenios con cámaras empresariales y organismos públicos, impulsan la actualización constante del personal operativo y directivo, favoreciendo una **sinergia universidad–empresa** que potencia la innovación y la calidad del servicio (Observatorio Laboral de México [OLM], 2024).

En paralelo, las **políticas públicas de profesionalización** implementadas por el Gobierno del Estado de Puebla han fortalecido este proceso. A través de iniciativas como la *Primera Caravana*

de *Profesionalización Turística 2025*, se otorgaron **431 reconocimientos a prestadores de servicios turísticos** por completar programas de capacitación en atención al cliente, manejo sustentable y digitalización (Urbano Noticias, 2025). Este tipo de acciones contribuye a la formalización empresarial y al cumplimiento de estándares de calidad nacionales e internacionales.

La **adaptación tecnológica** constituye otro eje clave del desarrollo turístico. Según la SECTUR federal (2024), más del **70 % de las empresas turísticas mexicanas** han adoptado herramientas digitales para promoción, reservas y gestión administrativa. En Puebla, la tendencia es similar: los hoteles, agencias de viaje y operadoras turísticas están incorporando sistemas de gestión hotelera (PMS), marketing digital y análisis de datos para mejorar la eficiencia y personalizar la experiencia del visitante. Estas transformaciones demandan nuevos perfiles profesionales con competencias en tecnologías de la información y comunicación aplicadas al turismo (Gómez & Castillo, 2023).

Por tanto, la profesionalización no se limita a la formación tradicional, sino que abarca la **alfabetización digital, la innovación y la sostenibilidad** como pilares del turismo moderno. El reto para Puebla radica en expandir el acceso a estas oportunidades, especialmente para las MiPyMEs localizadas fuera de la capital o en destinos emergentes donde el acceso a infraestructura tecnológica aún es limitado.

RESULTADOS

Los hallazgos obtenidos a partir de la revisión documental y del análisis de datos estadísticos muestran una tendencia positiva en la **profesionalización del sector turístico en Puebla** durante los últimos tres años. Esta tendencia se refleja tanto en la oferta educativa como en la participación de empresas y gobiernos en programas de formación y certificación.



Imagen 1. Impulsa Gobierno de Puebla capacitación y formalización de pequeños negocios. (2025, 4 marzo). <https://puebla.gob.mx/index.php/noticias/item/17908-impulsa-gobierno-de-puebla-capacitacion-y-formalizacion-de-pequenos-negocios>.

En primer lugar, a **matrícula universitaria** en programas relacionados con la gestión turística ha mostrado un crecimiento constante. De acuerdo con el *Anuario Estadístico 2023–2024 de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP)*, en 2024), la **Licenciatura en Administración Turística** incrementó su número de inscritos en un **5.6 %** respecto al ciclo anterior, alcanzando un total de **384 estudiantes**. Este aumento refleja el creciente interés de los jóvenes poblanos por integrarse profesionalmente al sector turístico. De manera similar, la **Universidad de las Américas Puebla (UDLAP)** reportó un incremento del **7 %** en la demanda de su programa de Turismo Internacional (UDLAP, 2024).

Por tanto, la BUAP, en la Licenciatura en Administración Turística (datos oficiales en el Repositorio BUAP, ciclo 911 2022–2023), Campus Puebla, estaban inscritos 1,961 estudiantes, Campus Atlixco: 271 estudiantes, Campus Chignahuapan: 89 estudiantes, siendo un total BUAP (suma de las sedes arriba): 2,321 estudiantes en Administración Turística, según el informe de matrícula 2022–2023.

La Universidad de las Américas Puebla (UDLAP) ofrece programas relacionados con Administración de la Hospitalidad / Administración de Hoteles y Restaurantes,

MATRÍCULA EN PROGRAMAS DE TURISMO – PUEBLA (2022–2025)				
Universidad	Programa o Carrera Relacionada	Sede(s)	Fuente / Año	Observaciones
BUAP (Benemérita Universidad Autónoma de Puebla)	Licenciatura en Administración Turística	Puebla, Atlixco, Chignahuapan	2,321 estudiantes (1.961 Puebla + 271 Atlixco + 89 Chignahuapan)	Dato oficial publicado por la BUAP en su repositorio institucional
UDLAP (Universidad de las Américas Puebla)	Administración de la Hospitalidad / Gestión del Turismo (programas afines)	Campus Cholula	Sin dato público disponible (matrícula total UDLAP ≈ 9,011 alumnos en 2024)	La universidad no publica matrícula por carrera; se requiere solicitud directa a Servicios Escolares

Imagen 2.Grafica elaborada con información del repositorio BUAP y UDLAP, (2022-2025)

En segundo lugar, los **programas de capacitación profesional impulsados por el Gobierno del Estado** han generado resultados concretos en la mejora de la calidad del servicio. Según el informe de la **Secretaría de Turismo de Puebla (2025)**, durante la *Primera Caravana de Profesionalización Turística 2025* se otorgaron **431 reconocimientos** a prestadores de servicios turísticos por haber completado procesos de formación en atención al cliente, gestión hotelera, marketing digital y sostenibilidad. Este tipo de programas ha fortalecido la formalización de las

MiPyMEs turísticas y ha contribuido a la creación de redes de colaboración entre actores del sector (Urbano Noticias, 2025).

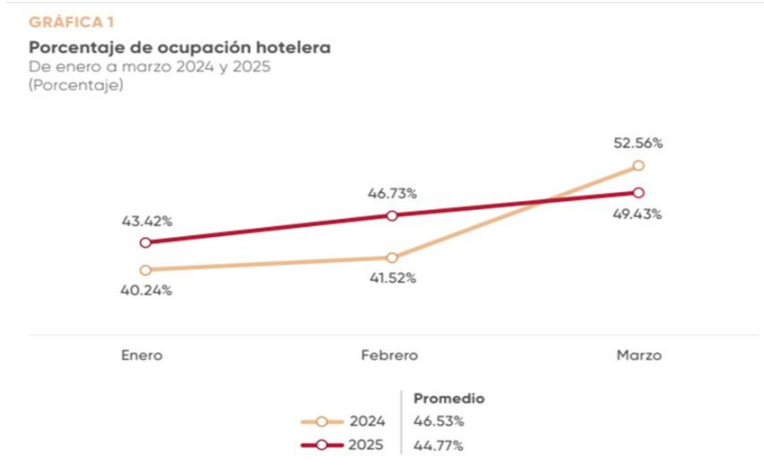


Imagen 3. *Porcentaje de ocupación hotelera.* (2025).
<https://ceigep.puebla.gob.mx/docs/boletines/turismo-2025-1.pdf>

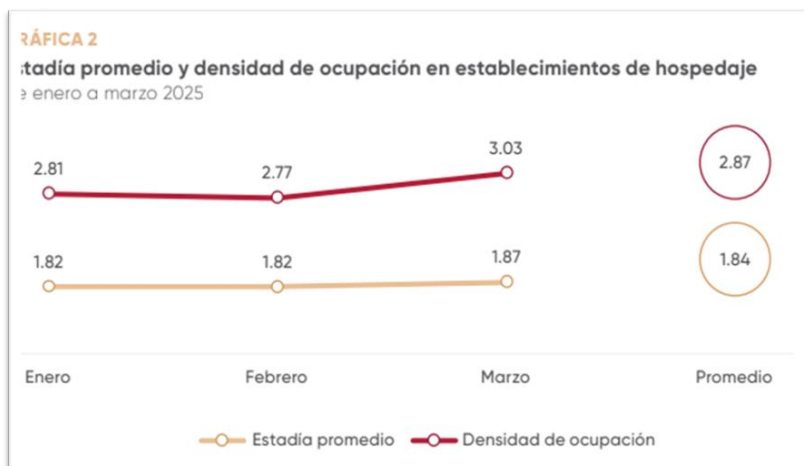


Imagen 4. *Estadía promedio y densidad de ocupación en establecimientos de hospedaje.* (2025). <https://ceigep.puebla.gob.mx/docs/boletines/turismo-2025-1.pdf>.

En el ámbito económico, el turismo poblano registró un **incremento del 6.8 % en la llegada de visitantes** durante 2024, alcanzando los **9.2 millones de turistas** y una **derrama económica de 12 mil millones de pesos** (SECTUR Puebla, 2025). Estos resultados confirman que la profesionalización tiene un impacto directo en la competitividad del destino, al mejorar la calidad del servicio y la experiencia del visitante (INEGI, 2024).



Imagen 5 Y 6. *Entregan 431 reconocimientos a prestadores de servicios turísticos y Policía Turística.* (2025, 15 agosto).

<https://www.puebla.gob.mx/index.php/noticias/item/20115-entregan-431-reconocimientos-a-prestadores-de-servicios-turisticos-y-policia-turistica>.

Por otra parte, se observó una tendencia creciente hacia la **digitalización de las operaciones turísticas**. Un estudio del *Observatorio Laboral de México (2024)* revela que el **72 % de las empresas turísticas mexicanas** ya implementan herramientas digitales para la promoción, reservaciones o gestión de clientes. En Puebla, este proceso se ha acelerado gracias a la capacitación en tecnologías de información promovida por universidades y organismos gubernamentales.

Finalmente, los resultados indican que, aunque existe un progreso evidente, persisten **brechas significativas entre las grandes empresas y las MiPyMEs**, sobre todo en lo relativo al acceso a programas de formación avanzada, certificaciones internacionales y financiamiento para la digitalización (SECTUR, 2024). Este hallazgo coincide con la tendencia nacional, donde el

tamaño y la localización de las empresas determinan en gran medida su capacidad de profesionalización e innovación.

En síntesis, los resultados permiten afirmar que Puebla ha logrado avances sustanciales en materia de profesionalización turística, pero requiere estrategias sostenidas de capacitación y apoyo tecnológico para consolidar un ecosistema turístico competitivo, equitativo y sustentable.

Las Universidades contribuyen activa y significativamente con la Profesionalización en la gestión de empresas de turismo en Puebla, México, se observa principalmente su importante participación y contribución en la formación profesional de estudiantes de turismo.

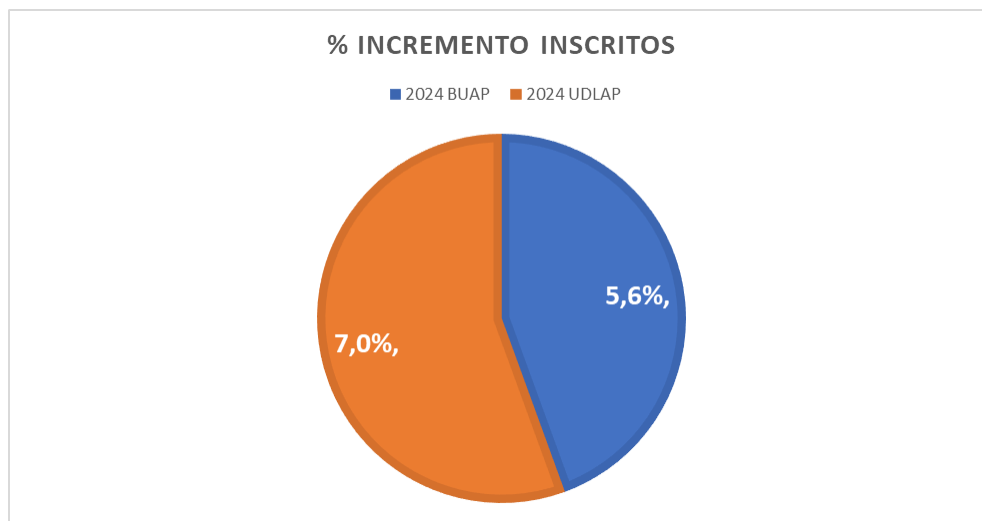


Imagen 7. matrícula universitaria incremento en programas relacionados con la gestión turística ha mostrado un crecimiento constante

Las universidades mencionadas ofrecen programas en el área de turismo: la **BUAP** imparte la Licenciatura en Administración Turística, la **UDLAP** tiene un enfoque en la gestión turística, sin dejar de incluir a la Universidad Madero (**UMAD**) que ofrece la Licenciatura en Negocios Turísticos, y la Universidad del Valle de México (**UVM**) que cuenta con la Licenciatura en Administración Turística y Hotelera.

Universidad	Nivel académico	Programa	Página Web
BUAP	Licenciatura en Administración Turística:	Esta carrera forma profesionales para la gestión de empresas y	https://serviciosdes.buap.mx/oferta-educativa/programa/LAT-2025

		actividades del sector turístico, centrándose en la administración, operación y dirección de negocios turísticos	
UDLAP	Administración de la Hospitalidad	Desarrolla competencias en gestión integral, innovación en servicios y productos turísticos, liderazgo y sostenibilidad en la industria de la hospitalidad.	https://www.udlap.mx/ofertaacademica/administracionHospitalidad
UMAD	Licenciatura en Negocios Turísticos	Este programa está diseñado para la administración, operación y dirección de negocios turísticos, ofreciendo bases sólidas en áreas administrativas, contables y de marketing	https://umad.edu.mx/oferta-educativa-licenciaturas/negocios-turisticos
UVP	Licenciatura en Administración y Gestión Turística	La UVM ofrece esta carrera, que prepara a los estudiantes para la gestión del sector turístico y hotelero, combinando aspectos administrativos con la operación de establecimientos.	https://www.uvp.mx/administracion-y-gestion-turistica

Imagen 8. Programas Universitarios de formación turística (repositorio)

DISCUSIÓN

Los resultados evidencian que la **profesionalización del sector turístico poblano** ha tenido un impacto directo en la **mejora de la competitividad, la formalización y la calidad del servicio**. La vinculación entre las universidades y el sector empresarial ha permitido fortalecer las capacidades de gestión, liderazgo y comunicación de los prestadores de servicios turísticos, lo que se traduce en una oferta más estructurada y profesional (BUAP, 2024; SECTUR Puebla, 2025).

No obstante, el análisis revela que la **transformación digital** aún representa un desafío para muchas MiPyMEs turísticas en Puebla. Si bien las grandes empresas y cadenas hoteleras han incorporado herramientas de gestión tecnológica y sistemas de reservas en línea, las micro y pequeñas empresas muestran rezagos en su adopción debido a la falta de recursos financieros, capacitación técnica y conectividad (INEGI, 2024; OLM, 2024).

La integración tecnológica en la gestión turística ha demostrado ser un **acelerador de competitividad**. De acuerdo con la SECTUR (2024), las empresas que aplican herramientas digitales registran un incremento promedio del **25 % en la productividad** y un **18 % en la satisfacción del cliente**. En este sentido, las estrategias de profesionalización deben incorporar módulos de capacitación tecnológica que incluyan el uso de software de gestión, comercio electrónico, inteligencia artificial aplicada al turismo y marketing digital sostenible (Gómez & Castillo, 2023).

Asimismo, la profesionalización contribuye a un enfoque más **sostenible y responsable** de la actividad turística. La formación en temas como gestión ambiental, turismo comunitario y responsabilidad social empresarial ha permitido a las MiPyMEs integrar prácticas sustentables, favoreciendo la conservación del patrimonio natural y cultural (SECTUR, 2024).

CONCLUSIONES

La profesionalización en la gestión de empresas turísticas en Puebla se consolida como un eje fundamental para el fortalecimiento del sector, al incidir directamente en la calidad del servicio,

la competitividad y la sostenibilidad del destino. Los resultados demuestran que la **formación académica y la capacitación continua** impulsadas por las instituciones de educación superior y los programas gubernamentales han contribuido significativamente a la generación de capital humano especializado, con competencias en administración, atención al cliente, marketing digital y gestión sustentable.

La **Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP)**, junto con otras instituciones como la UDLAP, la UMAD y la UVP, ha desempeñado un papel estratégico en la consolidación de un ecosistema educativo orientado a la innovación y la vinculación con el sector productivo. A través de sus programas de licenciatura, posgrado y diplomados, estas universidades han formado profesionales capaces de responder a los retos que impone un entorno turístico global y tecnológicamente dinámico.

Asimismo, la incorporación de la **tecnología en la gestión turística** se perfila como un elemento indispensable para la modernización de las MiPyMEs poblanas. Las herramientas digitales — como los sistemas de gestión hotelera, la analítica de datos, la inteligencia artificial y el marketing digital— permiten optimizar procesos, reducir costos y mejorar la experiencia del cliente. No obstante, se identifican **brechas digitales** significativas entre las grandes empresas y las pequeñas unidades turísticas, lo que demanda estrategias públicas y privadas que garanticen la inclusión tecnológica y el acceso equitativo a la capacitación.

De igual forma, la profesionalización contribuye al fortalecimiento de un **turismo sostenible y responsable**, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La integración de prácticas ecológicas, responsabilidad social y respeto por el patrimonio cultural fortalece la identidad de Puebla como un destino competitivo y éticamente comprometido con su entorno.

En resumen, la combinación entre **profesionalización del talento humano, programas públicos gubernamentales y adopción tecnológica** constituye el eje de transformación del turismo poblano. Para consolidar este proceso, se requiere la implementación de políticas públicas que incentiven la capacitación digital, la inversión en infraestructura tecnológica y la vinculación permanente con las instituciones académicas. Solo a través de esta sinergia será posible reducir las brechas entre las grandes corporaciones y las MiPyMEs, garantizando un desarrollo turístico más equitativo, innovador y sostenible.

El futuro del turismo poblano depende de una **sinergia sostenida entre la academia, el gobierno y la iniciativa privada**, enfocada en tres pilares:

1. **Profesionalización continua** del capital humano.
2. **Transformación digital inclusiva** para todas las empresas del sector.
3. **Sostenibilidad integral** como modelo de desarrollo.

Solo mediante la consolidación de estos ejes será posible asegurar un turismo más competitivo, innovador y resiliente, capaz de posicionar a Puebla como un referente nacional en gestión y profesionalización turística.

Referencias

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP). (2024). *Anuario estadístico 2023–2024*. https://repositorio.buap.mx/rdocencia/public/inf_public/2024/0/Anuario-estadistico-2023-2024.pdf

Gómez, L., & Castillo, R. (2023). *Transformación digital en el turismo mexicano: Retos y oportunidades para las MiPyMEs*. *Revista Mexicana de Estudios Turísticos*, 15(2), 45–62. <https://doi.org/10.22201/unam.rmet.2023.15.2>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2024). *Cuenta Satélite del Turismo de México 2024*. <https://www.inegi.org.mx/temas/turismo/>

Observatorio Laboral de México (OLM). (2024). *Tendencias del empleo en el sector turístico 2024*. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. <https://www.observatoriolaboral.gob.mx/>

Secretaría de Turismo (SECTUR). (2024). *Informe nacional de competitividad turística 2024*. <https://www.gob.mx/sectur>

Secretaría de Turismo de Puebla (SECTUR Puebla). (2025). *Informe del primer trimestre del turismo en Puebla 2025*. Gobierno del Estado de Puebla. <https://ceigep.puebla.gob.mx/docs/boletines/turismo-2025-1.pdf>

Urbano Noticias. (2025, agosto 16). *Entregan 431 reconocimientos a prestadores de servicios turísticos y Policía Turística*. <https://www.urbanopuebla.com.mx/gobierno/entregan-431-reconocimientos-a-prestadores-de-servicios-turisticos-y-policia-turistica/>

Universidad de las Américas Puebla (UDLAP). (2024). *Licenciatura en Turismo Internacional: Plan de estudios 2024*. <https://www.udlap.mx/ofertaacademica>